

# Partner-Info

**Wir sind LOTTO**  
Die LOTTO Berlin Partnerinitiative.

Die Zeitung von LOTTO – für LOTTO

Oktober | 2015

## Liebe LOTTO-Partner,



ein gutes Dreivierteljahr LOTTO liegt hinter mir. Eine intensive Zeit mit außergewöhnlichen Jackpots, vielen neuen Ideen und innovativen Projekten, die in Planung sind, und einigen, die ich mit meinem Team schon auf den Weg zu Ihnen bringen konnte, wie z. B. die neuen QuickTipp-Karten.

Viele von Ihnen habe ich schon persönlich kennenlernen können und der Austausch war immer offen, konstruktiv und angeregt. Denn für mich ist besonders wichtig, dass das, was sich vom Schreibtisch aus oft gut anhört, sich auch in der Praxis bewährt! Und daher bin ich für jeden guten Tipp von Ihnen dankbar.

Das erste Halbjahr war intensiv, und auch bis zum Jahresende stehen noch einige Ereignisse bevor: Auf die kürzlich erfolgten Sonderauslosungen anlässlich des 60. Geburtstags von LOTTO 6aus49 folgen die Berlin-Prämie im November und die Nikolaus-Sonderauslosung im Dezember als nächste Highlights, die Ihnen Zusatzgeschäft garantieren. Sie können sich sicher sein, dass wir Sie beim Verkauf mit allen Kräften unterstützen.

Ich wünsche uns allen ein erfolgreiches und anregendes Geschäft und freue mich auch weiterhin auf den intensiven Austausch mit Ihnen.

Ihre Sylvie Kretzschmar  
Vertriebsleitung

## Das Zeug zum echten Renner

# QuickTipp-Karten im neuen Design

Die neuen QuickTipp-Karten wurden im Sommer erfolgreich getestet. Seit Kurzem gibt es die Karten flächendeckend. Als Mitnahmeprodukt im Tresenbereich sprechen Sie auch Gelegenheitsspieler und Neukunden an.

In 50 ausgewählten Annahmestellen wurden in diesem Sommer die neuen QuickTipp-Karten vorab getestet. Das Ergebnis war eindeutig und noch besser als erhofft: Unser Konzept, die QuickTipp-Karten als zusätzliches Mitnahmeprodukt zu positionieren, ist voll aufgegangen.

Statt der bisher eher schmucklosen QuickTipp-Karten gibt es jetzt insgesamt zwölf Motive für LOTTO 6aus49 und Eurojackpot in verschiedenen Preiskategorien für Ihre Kunden. Da ist wirklich für jeden Geldbeutel und jede Gelegenheit etwas dabei: Die Herzchen-Karte als kleine Aufmerksamkeit für zwischendurch, mit dem Motiv »Krötenwanderung« können Spaßvögel die Chance auf jede Menge »Kröten« verschenken und für Fußballfans gibt es die Hertha- und Union-Karten. Und dazu gibt es noch jede Menge weitere aufmerksamkeitsstarke Motive.

Die praktischen QuickTipp-Karten sind einfach in der Handhabung, jederzeit wiederverwendbar und passen in jedes Portemonnaie. So wird sicherlich so mancher Gelegenheitsspieler aufmerksam.

Es ist ideal, den praktischen Aufsteller aufgrund seiner Größe im Tresenbereich für Impulskäufer zu positionieren.

»Auf die Kunden zugehen, sie ansprechen, überzeugen«



»Mit den neuen QuickTipp-Karten ist LOTTO ein echter Coup gelungen«, meint Nicole Odsgaard, die auf mehr als 15 Jahre LOTTO-Erfahrung zurückblicken kann. »Erklärungsbedürftig ist das Ganze am Anfang schon. Deshalb meine Empfehlung: auf die Kunden zugehen, sie ansprechen und die QuickTipp-Karten erklären. So habe ich schon viele Kunden begeistert.«

## Termine\*

Nov. 2015 **Ausspielung Berlin-Prämie**  
*(mehr dazu auf Seite 2)*

Dez. 2015 **Nikolaus-Sonderauslosung SPIEL 77**

\* Alle genannten Termine sind noch unverbindlich. Über die exakten Termine werden wir Sie rechtzeitig informieren.



## Neue Jackpot-Plakate sind da!

Es gibt seit dem Sommer neue Jackpot-Plakate in den Annahmestellen. Statt der bislang zweigeteilten Plakate steht jetzt ganz der Jackpot der nächsten Ziehung im Fokus. Damit möchten wir Ihre Stammkunden, Laufkundschaft und Jackpot-Spieler noch transparenter über den jeweiligen Jackpot informieren.



## Genehmigung für den Herbst erteilt

Die Berlin-Prämie ist immer eines der absoluten LOTTO-Highlights und sorgt für gute Umsätze. Klar, dass viele Annahmestellen schon auf die Bekanntgabe des Starttermins warten: Ab dem 9.11.2015 können Prämien verkauft werden, die Ziehung erfolgt dann zwei Wochen später am 21.11.2015. LOTTO wird die Berlin-Prämie entsprechend bewerben und so den Verkauf in Ihrer Annahmestelle tatkräftig unterstützen. Die Ankündigung der Berlin-Prämie beginnt Mitte Oktober 2015. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!



### LOTTO online

## Konkurrenz oder Ergänzung?

LOTTO-Spielen im Internet sehen viele Annahmestellen mit gemischten Gefühlen. Und das nicht nur, weil zunehmend gewerbliche Spielvermittler ins Online-Geschäft drängen. Dem tritt die DKLB entgegen und setzt auch in der Zukunft auf den stationären Vertrieb und seine Vorteile. Beispiel Anonymität von Daten: Wer online spielen möchte, muss vorher einer Schufa-Abfrage zustimmen. Beispiel Beratung: Die gibt es nur bei Ihnen und eben nicht online. Beispiel persönliche Bindung: Auch da heißt es »Online Fehlanzeige«. Im Internet können allerdings Kunden erreicht werden, die bislang nicht den Weg in die Annahmestelle gefunden haben. Und so mancher, der erst mal online LOTTO spielt, findet dann auch den Weg zu Ihnen. Wir überlassen also nicht den anderen den Markt, sondern binden den stationären Vertrieb – also Sie! – aktiv in unsere Online-Strategie ein.



### Im Blickpunkt: Rubbellose

## Das macht sie so attraktiv

**Rubbellose sind seit bald 20 Jahren ein fester Bestandteil von LOTTO. Doch der Vergleich beim Umsatz zu anderen zeigt: Hier ist noch Potenzial!**

Egal ob das 1-EUR-, 2-EUR- oder 5-EUR-Rubbellos – die schnelle Sofortlotterie hat auch in Berlin seit Langem eine treue Fangemeinde. Doch der Vergleich zu anderen Bundesländern belegt, dass mit Rubbellosen noch deutlich mehr an Umsatz möglich wäre. Und auch Zahlen aus dem Ausland zeigen, dass die Kunden jenseits der Grenzen viel öfters zu den kleinen Kärtchen mit den guten Chancen auf einen Sofortgewinn greifen.

Gemeinsam mit Ihnen wollen wir die Kunden deshalb mit Ideen und Kreativität für unsere Rubbellose begeistern. Denn davon profitieren auch Sie als Annahmestelle.

Und was spricht für die Rubbellose aus Sicht Ihrer Kunden? Durch die gestaffelten Preise von 1, 2 und 5 EUR ist wirklich für jeden Geldbeutel das passende Produkt dabei. Die Gewinnchancen sind hoch.

### Sie fragen – wir antworten

## Was beim Storno machen?

### FALL 1: Storno in der Annahmestelle durchführen

Kennen Sie das? Sie drucken einen Spielschein aus und beim Bezahlen stellt der Kunde fest, dass er kein Geld dabei hat. Innerhalb von 15 Minuten können Sie den Spielauftrag selber stornieren: Stornotaste auf der Menüleiste links oben drücken, im Untermenü dann die linke obere Taste »Spielauftrag« drücken und den Spielschein links in den Scannerschacht einlegen. Der Spielschein wird bis zur Hälfte eingezogen und »storniert« bedruckt. Nach dem Bedrucken wird der Spielschein automatisch wieder ausgeworfen. **Daher bitte auf keinen Fall selber an der Quittung ziehen!**



### FALL 2: Storno bei der Hotline durchführen

Doch nicht immer klappt das. Dann hilft Ihnen die Hotline weiter! Oft sind es jedoch Schwierigkeiten vor Ort, die Probleme erzeugen, wie z. B. eine nicht weit genug herausgezogene neue Papierrolle. Die Folge: Die Klebpunkte, mit denen die Rolle zusammengehalten wurde, geraten in den Drucker und der erste Spielschein ist unleserlich. **Deshalb das Papier immer so weit herausziehen, bis die Punkte zu sehen sind.** Doch egal welche Probleme auftreten, das gesamte LOTTO-Team steht Ihnen in jedem Fall zur Seite.

**Vergessen Sie nicht, die Stornobelege in jedem Fall in der Bezirksstelle abzugeben.**




Das LOTTO-Team der Hotline hilft Ihnen unter 030/89 05-11 11

Die besondere Attraktivität beim Rubbellos ist jedoch, dass man sofort weiß, ob man gewonnen hat oder nicht.

Der Aufwand beim Verkauf ist für Sie hingegen extrem gering: Los herausgeben oder aussuchen lassen, Zahlung entgegennehmen, fertig! Rubbellose sind also ein attraktives Zusatzangebot sowohl für Ihre Kunden als auch für Sie.

#### DIE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Sofortgewinn
- Auszahlung bis 500 EUR in der Annahmestelle
- kaum Aufwand
- hohe Provisionen
- viele Gewinnerlebnisse


Wir von LOTTO wissen natürlich, dass heutzutage kein Produkt ein Selbstläufer ist. Deshalb unterstützen wir Sie im Verkauf beispielsweise damit, dass wir noch mehr Wert auf die Motive legen, um so eine höhere Attraktivität zu schaffen. Was wir Ihnen allerdings nicht abnehmen können, ist die direkte Kundenansprache: Es hat sich eindeutig gezeigt, dass Annahmestellen, die auf ihre Kunden zugehen, ein deutliches Umsatzplus verzeichnen. 

## Kurse nicht nur für Gründer

# Damit's ein Erfolg wird – und bleibt!

**Der Schritt in die Selbstständigkeit ist nicht einfach. LOTTO bietet deshalb Vorbereitungskurse an, die nicht nur für Neueinsteiger wichtig sind.**

Wie verhandle ich einen Vertrag? Teilzeit, Vollzeit, Minijobber oder Niedriglöhner? Wer einen Kiosk mit LOTTO-Annahmestelle eröffnen will, sieht sich mit vielen Fragen konfrontiert. Damit aus dem Traum vom eigenen Geschäft kein Albtraum wird, bietet LOTTO seit dem vergangenen Jahr u. a. Kurse, die auf die Selbstständigkeit vorbereiten, an. In den achtstündigen Seminaren wird eine kurze Einführung in alle Themen rund um das eigene Geschäft gegeben.

»Doch nicht nur für Neueinsteiger ist der Kurs ein Muss, auch bestehende Annahmestelleninhaber können viel Neues mitnehmen«, so der Leiter des Außendienstes René Hoffmann. »Wer Interesse hat, sein Wissen zu erweitern, und wieder auf dem aktuellen Stand in Sachen Betriebsführung sein möchte, kann sich gerne zu einem der Kurse anmelden. Sprechen Sie mich oder einen meiner Kollegen an!« 

## Vertriebsprofi Felix Huhn im Interview

# Alles klar beim Jugendschutz?

**Jugendschutz geht uns alle an! Nicht zuletzt beim Thema Glücksspiel kennt die Aufsichtsbehörde kein Pardon, wenn Verstöße festgestellt werden. LOTTO unterstützt die Annahmestellen deshalb dabei, die eigene Qualität weiter zu steigern.**



Felix Huhn ist Experte in Sachen Jugendschutz

**Herr Huhn, Hand aufs Herz: Trauen Sie sich zu, das Alter eines jeden richtig einzuschätzen?**

Ganz ehrlich: nein. Und so wird es den Annahmestellen-Mitarbeitern auch gehen. Grundsätzlich sollte man sich immer den Ausweis zeigen lassen, wenn der Verdacht besteht, einen Minderjährigen vor sich zu haben. Da dies aber nicht immer geht, haben wir die 18+7-Formel entwickelt. Das heißt: Schätzen Sie nicht, ob jemand 18, sondern ob er 25 Jahre alt ist. Die zusätzlichen sieben Jahre sind ein Sicherheitspuffer, damit die Annahmestellen auf der sicheren Seite sind.

**Wie unterstützt LOTTO denn sonst noch die Annahmestellen bei dem Thema?**

An erster Stelle sind da natürlich unsere Schulungen zu nennen. Aber die beste Schulung hilft nichts, wenn das Gelernte in der Praxis nicht angewendet wird. Um das sicherzustellen, schicken wir regelmäßig im Rahmen eines Trainingsprogramms junge Erwachsene zum LOTTO-Spielen in die Annahmestellen. Dann zeigt sich, ob nach Ausweisen gefragt oder die 18+7-Formel angewendet wird. Vielfach klappt das auch gut, aber leider nicht überall. Nach dem Kauf suchen wir das Gespräch mit dem Mitarbeiter der Annahmestelle: Was ist gut gelaufen? Was nicht? Was kann man verbessern?

#### JUGENDSCHUTZ-AUFBAUKURSE IN ALLEN BEZIRKSSTELLEN


Ab sofort finden die Jugendschutz-Aufbaukurse dezentral in den drei Bezirksstellen statt. Damit entfallen die mitunter langen Anfahrtswege in die Brandenburgische Straße. Die Kurse finden jeweils donnerstags mit max. zwölf Teilnehmern statt. Die Einladung erhalten Sie über die Bezirksstellen. Den konkreten Termin muss man online auswählen und bestätigen.



**Und wie sind Ihre Erfahrungen?**

Keiner wird gerne bei einem Fehler »ertappt«. Aber darum geht es uns ja gar nicht, sondern darum, was man besser machen kann. Wir wollen für das Thema Jugendschutz sensibilisieren – schlecht sieht es doch erst aus, wenn die Aufsichtsbehörde Verfehlungen feststellt. Dann drohen bis zu 50.000 EUR Bußgeld und der Entzug der Lizenz.


**Ihr Tipp zum Schluss?**

Über das Terminal kann man sich täglich das Datum anzeigen lassen, an dem der Kunde geboren sein muss, damit er volljährig ist. Also: Ausweis zeigen lassen, Datum vergleichen. Fertig. 

## Einnahmequelle Gutscheinkarten

# Money, money, money

**Bessere Konditionen, größeres Angebot – wer noch keine Gutscheinkarten anbietet, sollte jetzt anfangen!**

Egal ob Prepaid-, SIM- oder Geschenkgutscheinkarten: Die kleinen Plastikkarten sind eine gute zusätzliche Einnahmequelle. Damit Ihr Geschäft mit den Gutscheinen noch besser läuft, hat LOTTO seit dem Frühjahr einen neuen Partner, der ein größeres Angebot zu deutlich besseren Konditionen hat. Für Sie heißt das: Umsatzstärkere Karten wie Google Play und Media Markt sind jetzt auch im Angebot. Ebenfalls neu sind die Gutscheinkarten für Xbox und PlayStation, was die Gamer unter Ihren Kunden freuen dürfte. Bei den SIM-Karten sind Congstar und Vodafone ganz neu dabei! 



Hansjörg Höltkemeier Präsident der europäischen LOTTO- und TOTO-Vereinigung

## Berliner LOTTO-Vorstand jetzt auch in Europa Spitze



In Oslo wählte die European State Lotteries and Toto Association (EL) – die Dachorganisation der staatlichen LOTTO- und TOTO-Gesellschaften Europas – auf ihrer Generalversammlung Hansjörg Höltkemeier, Vorstand von LOTTO Berlin, für zwei Jahre zu ihrem Präsidenten. Höltkemeier gehörte dem Vorstand bereits seit 2009 als Schatzmeister an, bevor er nun den Chefsessel bestieg.

»Ich freue mich, den gemeinwohlorientierten Ansatz der Lotterien, wie er in Berlin u. a. mit der LOTTO-Stiftung zum Ausdruck gebracht wird, nun international noch besser vertreten zu können«, erklärte Höltkemeier nach seiner Wahl. »Und: Sicherlich ermöglicht es mir meine neue Position noch besser, positive Beispiele aus den Nachbarländern aufzugreifen, die wir hier umsetzen können.«

In der EL sind insgesamt 79 staatliche Lotteriegesellschaften aus 45 Ländern vertreten. Ihnen allen ist – im Ge-

gensatz zu privaten Lotterieanbietern – gemeinsam, dass sie Glücksspiele für gemeinnützige Zwecke betreiben. Die Gesamteinnahmen der Mitglieder beliefen sich 2013 auf über 70 Mrd. EUR, mehr als 20 Mrd. EUR davon wurden zur Unterstützung von Sport, Kunst, Kultur und anderen karitativen Zwecken ausgegeben. ❀



Leitet europäischen Dachverband: DKL-B-Vorstand Hansjörg Höltkemeier

## Geballte LOTTO-Erfahrung

Mehr als ein Vierteljahrhundert ist Tadeus Urbainczyk Gebietsleiter bei LOTTO Berlin.

Herr Urbainczyk, rund 25 Jahre als Gebietsleiter – keine Langeweile?

(lacht) Nein, mir macht die Arbeit wahnsinnig viel Spaß. Ich kann mir nichts Besseres vorstellen.

Was macht denn die Arbeit so besonders?

Ich habe ständig mit anderen Menschen zu tun und die Arbeit ist sehr abwechslungsreich. Ich berate die Annahmestellen nicht nur in Sachen LOTTO, sondern z. B. auch beim Warensortiment oder bei Fragen zur Ladeneinrichtung. Nach bald 30 Jahren LOTTO kann ich dabei auf einen reichen Erfahrungsschatz zurückgreifen. Auf der Agenda stehen aber auch Revisionsbesuche oder das Treffen mit Bewerbern. Da gleicht auch nach so langer Zeit kein Tag dem anderen.

In 25 Jahren sind sicherlich viele kuriose Dinge passiert. Nennen Sie doch mal ein Beispiel.

Gut in Erinnerung ist mir noch die Stammkundin in einer von mir betreuten Charlottenburger Annahmestelle, die – noch zu D-Mark-Zeiten – immer die gleichen Zahlen spielte und einmal vergaß, den Tippschein abzugeben. Und prompt hätte sie fünf Richtige mit Zusatzzahl gehabt. Damals über 100.000 DM! Sie können sich gar nicht vorstellen, wie traurig die Frau war. Ich habe sie erst einmal trösten müssen. Damals sehr dramatisch, nach so vielen Jahren aber doch eher eine Anekdote.

Herr Urbainczyk – ein Leben für LOTTO. Wie ist denn der Gebietsleiter privat?

Vor allem ein Familienmensch durch und durch. Ich bin glücklich verheiratet und habe drei erwachsene Kinder im Studium bzw. der Ausbildung, die aber alle noch bei uns in Altglienicke wohnen. Zudem bin ich Fußballfan, früher selber beim VSG Altglienicke als Spieler, Trainer und Jugendbetreuer aktiv – aber heute leider nur noch passiv als Hertha-Fan. Und das ist ja auch fast so spannend wie die Ziehung der LOTTO-Zahlen.

Herr Urbainczyk, wir danken für das Gespräch. ❀



Fast ein LOTTO-Urgestein: Tadeus Urbainczyk

Das DKL-B-Rechenzentrum

## Das LOTTO-Herz

Rund 70 Server sorgen für reibungsloses LOTTO-Spielen. Wir haben hinter die Kulissen geschaut.

Das Allerheiligste von LOTTO sind heutzutage die Serverräume. Denn hier schlägt das wahre LOTTO-Herz. Ohne die rund 70 Server läuft in Sachen LOTTO auch in allen Berliner Annahmestellen nichts mehr. Doch nicht nur alle Spieldaufträge aus Berlin laufen hier zusammen, die DKL-B ist auch Dienstleistungsrechenzentrum für die LOTTO-Gesellschaften aus Brandenburg und Bremen. »Im Schnitt laufen hier wöchentlich rund 1,4 Mio. Spieldaufträge ein, jackpotabhängig auch deutlich mehr«, erzählt Lothar Runge, Leiter des Rechenzentrums. »Stoßzeiten sind dabei Freitag und Samstag. Über 2.000 Annahmestellen sind bei uns angeschlossen.« 27 EDV-Experten kümmern sich um die Datenflut und sorgen jederzeit für einen reibungslosen Ablauf. »Ausfälle gibt es bei uns nicht. Dafür sind wir doppelt und dreifach abgesichert. Auch ein Stromausfall ist kein Problem, dann springt automatisch die Notstromversorgung an«, antwortet Runge auf die Frage nach der Sicherheit.

Das Rechenzentrum von LOTTO Berlin übernimmt noch weitere Dienstleistungen für einige andere Gesellschaften des Deutschen LOTTO- und TOTO-Blocks. Hierzu zählen die Abwicklung von Vorgängen des Online-Spielgeschäftes oder auch die EDV-technische Umsetzung von bargeldlosen Zahlungsvorgängen. Kurzum: Das LOTTO-Herz trägt eine hohe Verantwortung, der sich Lothar Runge und sein Team bewusst sind. ❀

## Gewinnspiel

LOTTO Berlin bietet aktuell verschiedene Serien von 5-EUR-Rubbellosen an. Welche der Rubbellos-Serien gehört zu den 5-EUR-Losen?

- a) Glückspitze
- b) Jubiläumslos
- c) Zauber-Los

Kreuzen Sie auf dem Teilnahmechein die Ihrer Meinung nach richtige Lösung an und geben Sie diese bis zum 20.10.2015 in Ihrer Bezirksstelle ab.

Unter allen richtigen Einsendungen verlosen wir:  
**2 x 1 Glückspirale-Jahreslos »Silber«** und  
**3 x 1 Amazon-Gutschein im Wert von 25 EUR**